

Niveau 1

Public

- Intervenants sur site (livreurs, installateurs, dépanneurs)

Prérequis :

- Être utilisateur de la solution Service 9000



Durée

- 4H00

Notre offre de formation est **accessible à tout public**, n'hésitez pas à nous faire part de vos besoins spécifiques en lien avec un éventuel handicap afin que notre équipe adapte au mieux vos modalités de formation : Aménagement des horaires, de lieux, des supports, des places de parking, etc.

Notre contact handicap se tient à votre écoute (Nathalie Bonnet nbonnet@technic-soft.fr).

Moyens pédagogiques

- Salles de formation Technic-Soft équipées d'écrans tactiles 70 & 80 Pouces
- Vidéoprojecteur
- Terminal mobile Android
- Postes de travaux disposant de votre propre base de données.
- Support de formation et Aide en ligne

Méthodes pédagogiques

- Formation en présentiel
- Apports des compétences métiers du formateur
- Présentation structurée du cas simple au cas le plus complexe
- Exercices pratiques et évaluatifs sur des cas concrets de l'entreprise
- Construction d'une base test à partir des données transmises par le client en amont de la formation. Cette base adaptée au secteur d'activité du client permettra aux stagiaires de se mettre en situation pendant et à l'issue de chaque session de formation

Référence : FP-S9-ANDROID

Programme

1. Gestion des Interventions SAV

- Présentation
- Paramétrer le mobile et l'affichage de la synthèse
- Sélectionner, afficher, localiser, gérer une tournée
- Consulter le détail d'une tâche
- Consulter l'historique d'un dossier intervention
- Démarrer une tournée
- Communiquer avec le client ou le SAV
- Joindre un document ou une photo
- Consulter les documents liés à l'intervention
- Gérer les articles
- Gérer le compte rendu d'une intervention
- Enregistrer un acompte
- Enregistrer un règlement
- Clôturer une intervention
- Faire signer et enregistrer le rapport d'intervention
- Déplacer/Enregistrer un nouveau rendez-vous
- Picking d'une intervention
- Gestion d'une tâche simple
- Création et planification d'une tâche

2. Gestion des Interventions de maintenance

- Enregistrer la localisation GPS du produit
- Gérer les points de contrôle
- Remplacer un produit
- Enregistrer un nouveau produit sur un contrat
- Modifier un produit
- Visualiser et enregistrer l'historique d'un compteur
- Enregistrer la fin d'utilisation d'un produit

3. Gestion d'une demande (Module optionnel)

- Prise en charge de la demande
- Modifier la demande
- Modifier la tâche
- Modifier/Ajouter un contact

4. Gestion du mode Offline (module optionnel)

5. Gestion d'une vente additionnelle (module optionnel)

Formation : Terminal mobile SAV

Niveau 1

Public

- Intervenants sur site (livreurs, installateurs, dépanneurs)

Prérequis :

- Être utilisateur de la solution Service 9000



Durée

- 4H00

Objectifs

A l'issue du stage, le stagiaire sera capable de gérer ses interventions à l'aide du terminal mobile Android :

- Consulter son planning
- Replanifier un rendez-vous
- Saisir les comptes rendus d'intervention
- Saisir les checks
- Joindre des documents ou photos
- Générer les rapports d'intervention digitalisés

Méthodes d'évaluation

- Exercices pratiques sur des cas concrets évalués par le formateur
- Questionnaire d'auto-évaluation des objectifs en fin de formation